

Informationen zur Studie

Komplexitätsmanagement in der Assekuranz – Treiber, Stellhebel und Optimierungsansätze

Eine Gemeinschaftsstudie von:



V.E.R.S. Leipzig GmbH
Gottschedstraße 12
04109 Leipzig

Telefon: +49 341 246 592-66
Telefax: +49 341 246 592-88
E-Mail: hauke@vers-leipzig.de
Web: www.vers-leipzig.de



1 HINTERGRUND UND ZIELSETZUNG

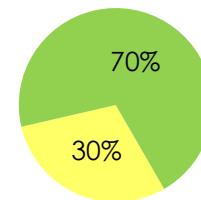
In der immer globaler werdenden Unternehmenswelt, die auch in der Versicherungsbranche zu vielschichtigen Geschäftsabläufen führt, besteht die zentrale Herausforderung in der Identifikation des optimalen Komplexitätsgrades, um die Effizienz der Geschäftstätigkeit weiterhin sicherzustellen und dessen Umsetzung und Ausrichtung entlang der Organisationsstruktur sowie der zugrundeliegenden Geschäftsprozesse zu gewährleisten. Vor diesem Hintergrund führte die V.E.R.S. Leipzig GmbH, ein Spin-Off des Instituts für Versicherungswissenschaften e.V. an der Universität Leipzig, unter der Schirmherrschaft und der persönlichen Mitwirkung von Herrn Prof. Dr. Fred Wagner vom Institut für Versicherungslehre an der Universität Leipzig und in konzeptioneller Zusammenarbeit sowie im Auftrag der zeb/rolfes.schierenbeck.associates gmbh die empirische Studie „Komplexitätsmanagement in der Assekuranz – Treiber, Stellhebel und Optimierungsansätze“ durch. Ziel der Studie war es, in persönlichen Gesprächen Einschätzungen und Erwartungen von Entscheidungsträgern ausgewählter Versicherungsunternehmen zum vorherrschenden sowie angestrebten unternehmensindividuellen Komplexitätsniveau zu erfragen und diese anschließend zu einem Meinungsbild zu verdichten. Daraus sollen geschäftsmodellabhängige, adäquate Komplexitätsgrade abgeleitet werden. Die Ermittlung wesentlicher, signifikanter Komplexitätstreiber steht dabei im Mittelpunkt. Anschließend werden spezifische Stellhebel und Maßnahmen zur Komplexitätsoptimierung bzw. -beherrschung bewertet und der entsprechende Umsetzungsgrad analysiert.

2 TEILNEHMER

Folgende 29 Versicherungsunternehmen haben an der Studie teilgenommen:

- AachenMünchener Lebensversicherung AG
- ADAC Schutzbrief Versicherungs-AG
- Allianz Deutschland AG
- ARAG SE
- AXA Konzern AG
- Barmenia Krankenversicherung a.G.
- Basler Versicherungen
- Bayerische Beamten Lebensversicherung a.G.
- ERGO Versicherungsgruppe AG
- Helvetia Schweizerische Versicherungsgesellschaft AG Direktion für Deutschland
- HUK-COBURG VVaG
- IDEAL Lebensversicherung a.G.
- LVM Landwirtschaftlicher Versicherungsverein Münster a.G.
- Münchener Verein Krankenversicherung a.G.
- Nürnberger Versicherungsgruppe
- Provinzial Rheinland Konzern
- Provinzial NordWest Konzern
- R+V Versicherung AG
- RheinLand Versicherungs AG
- ROLAND-Gruppe
- SV SparkassenVersicherung Holding AG
- Stuttgarter Lebensversicherung a.G.
- Sparkassen-Versicherung Sachsen
- Swiss Life AG Niederlassung für Deutschland
- Talanx Deutschland AG
- VGH Versicherungen
- Versicherungskammer Bayern
- Wüstenrot & Württembergische AG
- Zurich Gruppe Deutschland

**Beitragseinnahmen des
Erstversicherungsgeschäfts¹ in 2014:
189,753 Mrd. EUR**



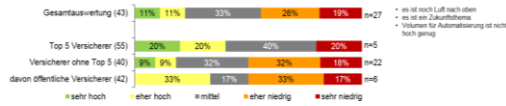
■ Marktanteil Restmarkt ■ Marktanteil Teilnehmer

Marktanteile gemessen an den gebuchten Bruttobeiträgen 2014 auf Konzern- bzw. Gruppenebene abzüglich der gebuchten Bruttobeiträge von Pensionskassen
Quellen: Geschäftsberichte der Gesellschaften für das Geschäftsjahr 2014; GDV (Hrsg.):
Geschäftsentwicklung 2014 – Alle Zahlen im Überblick, URL:
<http://www.gdv.de/2015/03/geschaeftsentwicklung-2014-alle-zahlen-im-ueberblick/>
(Abruf: 14.12.2015).

3 INHALTE DER STUDIE

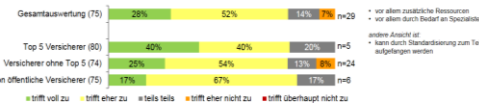
5.1 ALLGEMEINE UNTERNEHMENSANGABEN

Wie hoch ist der Anteil der dunkelverarbeiteten Vorgänge im Bereich allgemeine Geschäftsvorfälle in Ihrem Unternehmen?



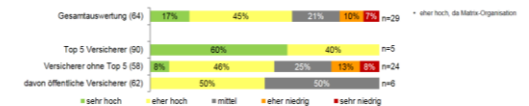
5.2.1 KOMPLEXITÄTSMESSUNG UND IDENTIFIZIERUNG VON KOMPLEXITÄTS-TREIBERN: ÜBERGREIFENDE BETRACHTUNG

Das vorherrschende Komplexitätsniveau in unserem Unternehmen verlangt den Einsatz von zusätzlichen Ressourcen und Spezialisten.



5.2.2 KOMPLEXITÄTSMESSUNG UND IDENTIFIZIERUNG VON KOMPLEXITÄTS-TREIBERN: EINFLUSS INTERNER RAHMENBEDINGUNGEN

Wie schätzen Sie den aktuellen Komplexitätsgrad Ihres Unternehmens aufgrund Ihrer Vertriebswegstruktur ein?



Beispielhafte Ergebnisdarstellung

5.2.2 KOMPLEXITÄTSMESSUNG UND IDENTIFIZIERUNG VON KOMPLEXITÄTS-TREIBERN: EINFLUSS INTERNER RAHMENBEDINGUNGEN

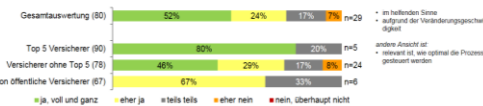
Ist die IT für den Komplexitätsgrad relevant? – Wenn ja, inwiefern? (I/II)

- „ja, voll und ganz“:
- Umgang mit Altsystemen (n=3)
 - alle System-Architekturen sind stark verzahnt und modular
 - Anzahl der Applikationen
 - durch mögliche Systemredundanzen können extreme Komplexitäten geschaffen werden (gleiche Produkte, Kennzahlen in verschiedenen Systemen)
 - einheitliche Architektur als Herausforderung
 - es fehlt oft an Flausibilität bei Vorgangsteuerung, sodass zusätzliche Fachkompetenzen der Mitarbeiter erforderlich werden
 - fehlende Agilität des Unternehmens
 - Heterogenität in der Bedienung
 - IT ist das Nadelöhr für sehr viele Prozesse
 - IT bietet Prozessunterstützung
 - IT ist zwar zentraler Enabler, Komplexität auszuhalten, aber auch komplexitätsdefinierend
 - je nach Harmonisierungsgrad können übergreifende Entwicklungen einfach oder schwer (bis gar nicht) möglich sein, unterschiedliche vs. übergreifende IT-Organisation und IT-Systeme
 - sehr hoher Integrationsgrad der Systeme
- „eher ja“:
- Alter der IT (n=3)
 - Heterogenität der IT-Landschaft, Schnittstellenproblematik
 - IT als Enabler für kanal- und produktübergreifende Anwendungen
 - IT folgt Geschäftsmodell und auch dies wird ab und zu modifiziert
 - keine einheitliche Systemplattform, viele heterogene Systeme in den Vertrieben
 - weil IT unter Umständen die Flexibilität des Handels einschränkt
 - je stärker die IT vom Geschäft entfernt ist, desto mehr Overhead wird benötigt, um beides zueinander zu führen, das verursacht Komplexität
 - man wird nie fertig (Schnittstellen binden etc.), es herrscht eine hohe Grundkomplexität
 - Modernität und Geschwindigkeit der Verarbeitung
 - Realisierungsgeschwindigkeit vs. Flexibilität: alte Systeme, die bei einer hohen Fertigungstiefe zu Einschränkungen führen
 - Verteilung auf mehrere Standorte und Post-Merger-Situation ist noch spürbar
 - Verzahnung der Anwendungslandschaft



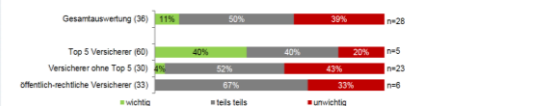
5.2.3 KOMPLEXITÄTSMESSUNG UND IDENTIFIZIERUNG VON KOMPLEXITÄTS-TREIBERN: EINFLUSS EXTERNER RAHMENBEDINGUNGEN

Ist der Digitalisierungstrend für den Komplexitätsgrad relevant?

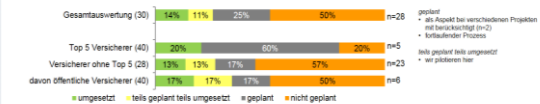


5.2.3 KOMPLEXITÄTSMESSUNG UND IDENTIFIZIERUNG VON KOMPLEXITÄTS-TREIBERN: EINFLUSS EXTERNER RAHMENBEDINGUNGEN

Wie schätzen Sie das Outsourcing der IT-Entwicklung nach dessen Beitrag zu einer möglichen Komplexitätsoptimierung in Ihrem Unternehmen.



Bitte bestimmen Sie den Planungs- und Umsetzungsgrad für das Outsourcing der IT-Entwicklung in Ihrem Unternehmen.



5 IHRE ANSPRECHPARTNER

Prof. Dr. Fred Wagner
 Institutsdirektor
 Institut für Versicherungslehre
 an der Universität Leipzig

Gottschedstraße 12, 04109 Leipzig
 Telefon +49 341/355 305 - 55
 Telefax +49 341/355 305 - 99
 E-Mail mail@fredwagner.de

Dr. Matthias Uebing
 Partner
 zeb

Friedrichstraße 78, 10117 Berlin
 Telefon: +49 30/473 753 106
 Telefax: +49 30/473 753 300
 E-Mail: muebing@zeb.de

Philip Franck
 Senior Manager
 zeb

Taunusanlage 19, 60325 Frankfurt a. M.
 Telefon +49 69/719 153 452
 Telefax +49 69/719 153 410
 E-Mail pfranck@zeb.de

Alina Singer
 Geschäftsführerin
 V.E.R.S. Leipzig GmbH

Gottschedstraße 12, 04109 Leipzig
 Telefon +49 341/246 592 - 60
 Telefax +49 341/246 592 - 88
 E-Mail singer@vers-leipzig.de

Dr. Albrecht Strube
 Senior Advisor
 zeb

Theresienhöhe 13a, 80339 München
 Telefon +49 89/543 433 375
 Telefax +49 89/543 433 300
 E-Mail astrube@zeb.de

Sylvie Hauke
 Projektleiterin Studien
 V.E.R.S. Leipzig GmbH

Gottschedstraße 12, 04109 Leipzig
 Telefon +49 341/246 592 - 66
 Telefax +49 341/246 592 - 88
 E-Mail hauke@vers-leipzig.de

Haftungsausschluss

Die Inhalte unserer Studie wurden mit größter Sorgfalt analysiert und ausgewertet. Trotzdem können die Richtigkeit, Vollständigkeit und/oder Relevanz der aufgeführten Informationen und Daten nicht garantiert werden. Die Ergebnisdarstellungen in der Studie enthalten keine Empfehlungen oder Beratung. Die dargestellten Informationen haben einen rein informativen Charakter. Der Herausgeber übernimmt daher keine Haftung für die Richtigkeit, Vollständigkeit und/oder Relevanz der aufgeführten Informationen und Daten und/oder für Entscheidungen, die auf den Inhalten dieser Studie basieren.

6 STUDIENBESTELLUNG

Hiermit bestelle ich verbindlich folgende Studie:

„Komplexitätsmanagement in der Assekuranz – Treiber, Stellhebel und Optimierungsansätze“ für 1.100 Euro zzgl. MwSt.

Name, Vorname: _____

Unternehmen: _____

Position, Abteilung: _____

Straße: _____

PLZ, Ort: _____

Telefon, E-Mail: _____

Datum, Unterschrift: _____

Ihre Ansprechpartnerin:

Sylvie Hauke
Projektleiterin Studien
Tel: +49 (0) 341 246 592-66
Fax: +49 (0) 341 246 592-88
hauke@vers-leipzig.de

V.E.R.S. Leipzig GmbH
Gottschedstraße 12
04109 Leipzig